



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

Código:  
CREN-CAL-PG-009-01

Nombre del documento:

**Matriz de riesgos**

Revisión 1

Página 1 de 6

Nombre del proceso: N/A (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)

Fecha de actualización: 04 de Mayo de 2018

NO.	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			TIPO DE MEDIDAS DE CONTROL	ACTIVIDADES	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO					
	Administración del sistema de gestión de calidad.	Falta de conocimiento del personal sobre el SGC con la nueva versión de la norma	Poco tiempo de implementación de los cambios del SGC	Deficiente implementación del SGC	3	2	6	Medio	Concientizar al personal de las ventajas que tiene el implementar un SGC con la nueva versión	Realizar juntas de trabajo o capacitaciones en relación a los principios ventajas y aplicación de un SGC	Agosto 2018	Coordinador de Calidad
		Falta de control de la información documentada	Incumplimiento del procedimiento de control de la información documentada	Desarrollo de las actividades con documentación obsoleta	3	2	6	Medio	Registrar la versión actual de la información documentada tanto interna como externa	Realizar revisiones periódicas de las versiones actuales de la información documentada	Agosto 2018	Controlador de documentos



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

Código:  
CREN-CAL-PG-009-01

Nombre del documento:

Revisión 1

**Matriz de riesgos**

Página 2 de 6

NO.	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			TIPO DE MEDIDAS DE CONTROL	ACTIVIDADES	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO					
		Falta de registro de no conformidades	El personal no está acostumbrado a registrar las no conformidades de	Falta de información para el análisis de los problemas suscitados en la operación	4	3	12	Alto	Registrar las no conformidades en el formato correspondiente	Difundir, aplicar y dar seguimiento el procedimiento de gestión de control de no conformidades	Julio 2018	Coordinador de Calidad / Responsables de proceso
		Falta de seguimiento a de acciones correctivas	El personal no está acostumbrado a realizar acciones correctivas documentadas	Incumplimiento en la realización de acciones correctivas (potencial ocurrencia de la NC)	4	2	8	Medio	Aplicar y dar seguimiento conforme lo indica el procedimiento de gestión de acciones correctivas	Difundir, aplicar y dar seguimiento a las acciones programadas para el cierre de acciones correctivas	Agosto 2018	Coordinador de Calidad



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

Código:  
CREN-CAL-PG-009-01

Nombre del documento:

Revisión 1

**Matriz de riesgos**

Página 3 de 6

NO.	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			TIPO DE MEDIDAS DE CONTROL	ACTIVIDADES	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO					
		Falta de seguimiento a procesos	El personal no está acostumbrado a medir sus procesos	Incumplimiento de los objetivos de los procesos	4	2	8	Medio	Realizar el seguimiento de los procesos conforma a lo indicado en el Plan de Calidad	Realizar reportes mensuales de los resultados de los procesos y realizar las acciones correspondientes conforme a los resultados obtenidos de los indicadores	Junio 2018	Responsable de proceso / Coordinador de Calidad
		Falta de liderazgo en la implementación del SGC	No hay un seguimiento eficaz en la implantación del SGC	Ineficacia de SGC	4	2	8	Medio	involucrar a la Alta Dirección en el SGC	Realizar juntas con el personal de BTF en el que se traten temas del SGC	Junio 2018	Coordinador de Calidad
		Falta de seguimiento a la satisfacción del cliente	No se aplican las encuestas de satisfacción del cliente	Falta de conocimiento de la percepción del cliente	3	2	6	Medio	Realizar un programa de aplicación y seguimiento de encuestas de satisfacción del cliente	Asignar a un responsable independiente al procesos a evaluar la satisfacción del cliente que le dé seguimiento a la	Agosto 2018	Coordinador de Calidad



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

Código:  
CREN-CAL-PG-009-01

Nombre del documento:

Revisión 1

**Matriz de riesgos**

Página 4 de 6

NO.	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			TIPO DE MEDIDAS DE CONTROL	ACTIVIDADES	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE	
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO					
									información y a la implementación de acciones			
			No se aplican las acciones derivadas de los resultados de las encuestas	Inconformidad por parte del cliente por no dar seguimiento a la información relativa a su percepción	3	2	6	Medio	Los responsables del proceso debe de dar seguimiento a cada una de las etapas del programa de aplicación y seguimiento de encuestas de satisfacción del cliente	Asignar a un responsable independiente al procesos a evaluar la satisfacción del cliente que le dé seguimiento a la información y a la implementación de acciones	Agosto 2018	Coordinador de Calidad
		Inadecuada evaluación de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Falta de planificación de auditoría internas de calidad	Falta de ejecución de auditorías al sistema de gestión de la calidad	2	1	2	2	N/A	N/A	N/A	N/A



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

Código:  
CREN-CAL-PG-009-01

Nombre del documento:

Revisión 1

**Matriz de riesgos**

Página 5 de 6

NO.	ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO (causa que lo origina)	EFECTO DEL RIESGO (consecuencias)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO				TIPO DE MEDIDAS DE CONTROL	ACTIVIDADES	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO					
			Falta de competencia del equipo auditor	Evaluación errónea del sistema de gestión de la calidad	3	2	6	Medio	Sesiones de trabajo entre el auditor líder y su equipo de auditores internos	Capacitar al equipo auditor de manera permanente	Noviembre 2018	Auditor Líder
	Mejora	Falta de compromiso del personal para realizar mejoras	El personal no está acostumbrado a realizar mejoras	Conformismo del personal	3	2	6	Medio	Concientizar al personal de la importancia de realizar mejoras a los procesos	Realiza juntas mensuales con el personal en donde se concientice al personal sobre el proceso de mejora	Agosto 2018	Coordinador de Calidad
		Falta de una cultura encaminada a la mejora	El personal no está acostumbrado a realizar mejoras documentadas	Falta de conocimiento de las mejoras en la Institución	4	1	4	Bajo	N/A	N/A	N/A	N/A



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL**  
**“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-009-01

**Nombre del documento:**

**Matriz de riesgos**

Revisión 1

Página 6 de 6

**CONTROL DE EMISION**

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	María Reyna Isela Cuello Martínez	Alberto Salinas Pérez	Alberto Salinas Pérez
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	03 de Mayo de 2018	04 de Mayo de 2018	04 de Mayo de 2018